

Informacja

o działalności Stałego Sądu Polubownego działającego przy Warmińsko-Mazurskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w 2017 roku

W 2017 roku do Stałego Sądu Polubownego (SSP) w Olsztynie wpłynęły ogółem 64 wnioski o rozstrzygnięcie sporu pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami, dotyczących następujących towarów i usług:

- sprzęt RTV AGD.....3
- sprzęt elektroniczny.....5
- odzież.....5
- obuwiu.....37
- meble.....3
- samochody i inne pojazdy.....2
- inne artykuły.....2
- usługi inne.....7

Łączna wartość zgłoszonych roszczeń wyniosła **106 508,00 zł**. W porównaniu do roku 2016 liczba przyjętych wniosków jest mniejsza o 13 (rok 2016 – 77, rok 2017 – 64). Niezmiennie od wielu lat najczęściej zgłoszonych wniosków dotyczyło sporów w zakresie jakości obuwia (57,8%).

Konsumenci dochodzili swoich roszczeń z tytułu rękojmi w 62 przypadkach, a z tytułu gwarancji jedynie w 2.

W 50 zgłoszonych sprawach przedsiębiorcy nie wyrazili zgody na rozstrzygnięcie sporu przez SSP w Olsztynie, co stanowi 79 % ogółu załatwionych w 2017 r. spraw. W porównaniu do roku 2016 wskaźnik ten zwiększył się o 9 %.

Postępowanie Sądu w okresie sprawozdawczym:

- 1 wniosek – pozostawienie bez dalszego biegu ze względu na niezuzupełnienie braków formalnych
- 3 wnioski – odmowa rozpatrzenia – przedmiot sporu wykraczał poza właściwość rzeczową Sądu (umowy ubezpieczenia i telekomunikacyjne)
- 1 wniosek – wyrok oddalający
- 1 wniosek – wyrok zasądający
- 7 wniosków – ugody przedsądowe i wycofanie wniosków przez klientów

Szczegóły zawarte są w zestawieniach liczbowych stanowiących załączniki do niniejszej informacji.

Ponadto informuję, że w okresie sprawozdawczym działania Stałego Sądu Polubownego w Olsztynie :

- nie zdarzyły się przypadki, aby przedsiębiorca oprócz wyrażenia zgody na rozpatrzenie sprawy przez sąd, jednocześnie składał propozycję ugody,
- w 2017 r. odbyło się 7 posiedzeń Sądu (w tym 6 niejawnych), na których rozpatrzono 9 spraw. Średnio na jednym posiedzeniu rozpatrywano 2 sprawy,

- przeciętnie sprawy rozpatrywane są nie dłużej niż 6 tygodni od chwili wpłynięcia wniosku,
- rozprawy odbywają się według potrzeb (średnio raz w kwartale),
- sprawy były rozpatrzone na jednym posiedzeniu,
- z dotychczasowej praktyki Sądu wynika, że jest jedynie dwóch przedsiębiorców zawsze wyrażających zgodę na rozpoznanie spraw przez SSP. Wielu przedsiębiorców zawiera z konsumentami ugodę w postępowaniu wstępnym,
- są podmioty, które zawsze nie wyrażają zgody na rozpoznanie sprawy przez Sąd. Powyższy fakt tłumaczą tym, że ich sposób załatwiania reklamacji jest w 100 procentach właściwy, a w przypadku, gdy konsument jest niezadowolony ze sposobu rozpatrzenia reklamacji zawsze może złożyć pozew w sądzie powszechnym,
- w 2017 r. Sąd nie korzystał z opinii rzeczoznawcy,
- Sąd w Olsztynie wśród arbitrów posiada specjalistę w zakresie jakości wyrobów włókienniczych. Brak jednak specjalistów w innych dziedzinach, np. obuwiu, meble
- w 2017 r, Sąd nie rozpatrywał spraw szczególnie zawitych.

Przykład sprawy:

- przedmiot sporu – obuwiu sportowe- powódka wnosila o zwrot kwoty 249 zł.

Powódka zakupiła obuwiu dla córki w sklepie stacjonarnym Pozwanych przedsiębiorców. Oświadczyła, że wada powstała po upływie około półtora miesiąca od zakupu. W trakcie zakładania obuwiu przez córkę w lewej półparze nastąpiło rozerwanie materiału w tylnej części od wewnątrz. Reklamacja została oddalona. W reklamacji klientka żądała wymiany obuwiu na wolne od wad. Zgodnie z oświadczeniem Powódki jej córka użytkowała obuwiu codziennie, nie sznurowała, tylko końcówki sznurowadeł wkładała między stopę a materiał obuwiu. W ocenie Powódki wada powstała z winy materiału. Powódka podniosła także, że córka ma wysokie podbicie, więc nakładając obuwiu musi je naciągać. W trakcie rozprawy Sąd dokonał oględzin obuwiu, w którym widoczne były naderwania z zewnątrz i wewnątrz w prawej półparze oraz rozerwania w tylnej wewnętrznej części lewej półpary. Obuwiu nosiło ślady silnego użytkowania. Pozwany w trakcie rozprawy podniósł, że w jego ocenie jest to uszkodzenie mechaniczne, do którego przyczyniło się niesznurowanie obuwiu. Strony nie doszły do porozumienia w trakcie przewodu sądowego. W oparciu o art. 556 k.c. sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną. W związku z tym odpowiada tylko za wadę tkwiącą w sprzedanym towarze. W ocenie Sądu przedmiot sporu nie posiadał takiej wady. W wyniku oględzin spornego obuwiu stwierdzono, że wada powstała z przyczyn nieleżących po stronie sprzedawcy. W ocenie Sądu wada powstała w wyniku uszkodzenia mechanicznego. Ponadto Sąd dał wiarę wyjaśnieniom Pozwanego, nie uznał natomiast wyjaśnień Powódki za wiarygodne. Sąd powództwo oddalił w całości.

Sporządziła:

Załącznik – 2

Zestawienie liczbowe za okres 1.01.2017-9.01.2017

Zestawienie liczbowe za okres 10.01.2017-31.12.2017